

图书馆学科服务组织设计:耶鲁大学医学院范例研究*

马晓敏

中国科学院国家科学图书馆 北京 100190 中国科学院研究生院 北京 100049

〔摘要〕以耶鲁大学医学院图书馆的学科服务为范例进行研究,介绍该图书馆对学科服务的组织、安排、项目操作,包括联络馆员和个人图书馆员项目、信息素养教育及咨询培训服务等。耶鲁大学医学院图书馆将学科服务作为一项科学研究来从事,在日常工作中进行个性化服务尝试,总结经验,形成规范,进一步指导整体部门工作,值得国内研究型图书馆学习。

〔关键词〕耶鲁大学 图书馆 学科服务 范例

〔分类号〕G251.5

Organization and Design of Library Subject Services: Case Study of the Yale Medical Library

Ma Xiaomin

National Science Library of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190

Graduate University of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100049

〔Abstract〕Take the Yale Medical Library as a study case to learn how they develop the subject services. Introduce how they organize, arrange, design and operate the subject services and programs, including the liaison librarian program, Personal librarian program and reference services. They practice user's information literacy education, research on all kinds of personal ways to provide services, organize the experiences into practices, practices into procedures, and then into prescribed service behaviors of the staff. They treat this as a natural and integral part of daily services. This is very important for us to learn.

〔Keywords〕Yale University library subject services study case

清华大学图书馆 1998 年在国内率先建立学科馆员制度^[1],之后各大高校和科研机构的图书馆也相继推出学科馆员服务。学科馆员和学科服务一直是国内图书馆服务的研究热点,涉及队伍建设、制度建设、服务定位等方面的研究^[2-4]。经过十多年的实践探索,学科化服务应该拓展新的服务内容,还是加强现有服务的系统化和体系化,再次成为图书馆界考虑的重要问题之一,本文通过耶鲁大学医学院图书馆学科服务范例研究,借鉴当前国外同行设计和组织学科服务的思路与措施,学习他们的模式、方法等经验,为国内学科服务的组织设计提供参考依据。

国外学科服务起步早,经过多年实践发展,其高校图书馆学科服务定位已由传统的资源建设保障和参考咨询逐步转移到嵌入教研过程的信息素质教育方面,强调将学科服务嵌入到教学科研的过程和用户的信息环境之中,以提高用户的信息能力为目标。美国哥伦比亚图书馆大学的战略规划^[5]中提出,学科馆员要采

取多种方式(电子的、面对面的、正式与非正式等)提供全面的科研咨询服务及信息资源(包括特定学科资源信息,常用软件如 GIS、文本分析和文献管理等)的使用指导。美国耶鲁大学图书馆 2009 年战略规划^[6]中明确提出学科服务目标是要求学科馆员和信息专员全面嵌入到学生教育、教学和学习支持工作中。在医学院图书馆即将推出的新版战略规划(2009-2013 版)中,有关个性服务和学科服务方面,提出图书馆需与教学课程密切结合,提供多样化教学方法以满足各种学习需求,研究和提供基于用户需求的个性化服务,促进教职工终身学习和教育等。耶鲁大学的学科服务有多年的经验,在常青藤盟校中一直处于领先地位,带动了美东地区高校图书馆服务的发展。提到耶鲁大学的学科服务,必须提及的是医学院图书馆的服务。医学院图书馆早在 1975 年即推出了临床医学图书馆员项目^[7](clinical medical librarian program),融入到医疗服务过程,促进临床医生对信息的检索和利用,接着又

* 本文系中国科学院国家科学图书馆 2010 年度群星计划专题进修资助的研究成果之一。

收稿日期:2011-10-24

修回日期:2011-12-23

本文起止页码:21-25

本文责任编辑:徐健

实施了针对各系科资源订购的 collection development program。1996 年面向医学院学生推出个人图书馆员 (personal librarian program)^[8], 指派专门学科馆员负责学生在学期间所有信息咨询和服务。1997 年又正式推出了联络馆员项目 (liaison librarian program)^[9], 为全院包括大量的基础医学科研单位的教职工提供学科服务。上述系列项目取得了很好的效果, 进而在耶鲁的整个校园推广, 其他各院系都陆续采取和借鉴这种服务模式, 推动了整个学校图书馆的学科服务发展, 成为耶鲁校园创新服务的领军力量。因此, 以耶鲁大学医学院学科服务为范例进行研究, 有助于我们了解国外高校图书馆组织和设计学科服务的实践经验与模式方法。

1 耶鲁大学医学院图书馆服务背景

耶鲁大学医学院图书馆的服务对象包括医学院、公共卫生学院、护理学院、Yale-New Haven 医院。服务涵盖医学院各个学院的师生、Yale-New Haven 医院医务人员、工作人员和病人等。服务对象广泛, 服务设计需要覆盖教学、科研和公共服务等诸多领域。

图书馆的咨询和学科服务主要由教育和研究支持部 (curriculum & research support) 承担^[10], 该部门根据图书馆战略规划的指导, 全面设计学科服务, 负责对整个医学院的咨询、教育、培训以及个性化的学科服务工作。部门一共有 8 人。下设教育服务馆员 (education services librarian)、联络活动馆员 (liaison activities librarian)、参考馆员 (reference librarian)、教程支持馆员 (curriculum support librarian) 和培训设计馆员 (instructional design librarian) 等岗位 (本文中都将统称为学科馆员), 他们各司其职, 分工合作, 为用户提供学科服务, 主要服务内容包括以下三部分: 基于用户日常需求的参考咨询服务、以提高用户信息素养能力为主的培训教育工作和嵌入用户的学科服务。

2 参考咨询服务内容

耶鲁医学院图书馆参考咨询服务不仅包括传统的到馆与网络资源服务, 还将文献传递、馆际互借、资源推荐、学习室管理等工作囊括其中, 是典型的“大咨询”服务。具体包括:

2.1 到馆与网络咨询服务

负责图书馆咨询台轮班全日制读者咨询工作, 解

答到馆读者咨询问题, 同时负责网络在线实时咨询。耶鲁医学院图书馆网络参考咨询采用免费的 Meebo 即时通讯系统, 读者无需注册, 可以直接在页面输入问题获取答案和帮助。

2.2 信息通报

联络活动馆员按月定期组织最新医学资讯内容 (服务推送、新资源介绍、热点文章等), 部门其他人员在此基础上进行补充、修改, 形成月度信息通报, 并通过学校统一的邮件系统发送至各自的服务用户群组, 确保每一位用户都能接收到通报。这种主动的信息收集与推送工作有力地促进了学科馆员对领域信息的掌握与跟踪, 加强了用户与学科馆员的相互了解和沟通。

2.3 文献传递和馆际互借 (orbis 和 borrowdirect)

用户求助学科馆员或通过自己的账户登录, 提出文献传递或者借阅本校与常青藤盟校图书的申请, 系统转给专人查找, 把文献电子版通过邮箱发给用户, 或者与其他高校联系快递图书业务。整个服务过程全部免费, 图书馆在背后提供了强有力的资金支持, 给用户带来很好的服务使用体验。

2.4 资源推荐

搜集并汇总读者推荐的资源信息, 经慎重分析与讨论后制定图书或数据库等资源的采选意见与决策, 转交资源建设部门协商确认。

2.5 学习室管理

图书馆提供电子学习教室 (配有计算机, 主要用于培训、辅导和上课)、计算机资源实验室、信息室、会议室, 供学生学习、参观和会议研讨。为图书馆空间利用开辟了新渠道, 也促进了用户的学术交流。

3 培训与教育服务

个人图书馆员项目和联络馆员项目, 在图书馆与医学院的教职工、学生间建立了直接的联系, 有效地扩大了服务覆盖面, 设计了多种服务方式方法, 其培训与教育服务工作最具特色, 将信息素养教育融入到学生的学习和科研过程中。主要包括每周定期举办数据库资源和常用科研信息工具系列循环培训、根据不同年级学生其学习能力和需求的差别提供系列进阶培训、嵌入学生课程教育的课程培训及嵌入到学生科研和论文写作过程的培训等。

3.1 培训方式与内容

3.1.1 专项培训 教育和研究支持部负责每周在电子学习室开展专项培训, 主题内容与用户日常需求密

切结合,例如文献管理工具利用培训、常用数据库检索技能培训、图书馆常见问题介绍、NIH 政策解读、RSS 和 BLOG 的作用与利用培训、利用移动设备访问信息资源功能介绍等。所有培训内容、时间、场次均在图书馆宣传板公布并设有显著标识,按日程发布在图书馆 calendar 网站,并附有详细培训介绍。

3.1.2 学分课程培训 教育和研究支持部与学科课程相结合,受某些专业学科学分课程的授课老师邀请,根据课程的专业学科(如生物学)内容要求,进行专题信息资源介绍和检索培训,并纳入到该课程课时当中;或受某些专业学科学分课程的授课老师邀请,作为课程信息辅导员,为本课程学生提供信息咨询服务。通过这种渗入课程教育的信息培训工作,将信息服务与专业学科紧密联系起来,使服务真正落脚于学科信息需求当中。

3.1.3 系列进阶培训 教育和研究支持部结合学生教学计划,制定系列培训体系和教学大纲,并逐年进阶^[11]。如表 1 所示:

表 1 系列进阶培训

年级	进阶培训内容	说明	培训方式
第一年	发现:主要数据库的检索	结合学科研究课程,介绍主要的常用数据库	一小时的全年级培训;结合论文开题的辅导
第二年	发明:高级检索策略的制度	帮助学生深入提高检索技巧	分小组形式,结合公选课培训指导
第三年	(1)更快地发现:医学临床资源的检索 (2)病院区移动设备的使用	临床资源检索和移动设备访问数据库	结合实习需求分成学习小组
第四年	系列课程	高级检索技巧,新工具使用,新资源介绍	“后医学院”技能储备课程的一部分

3.1.4 嵌入学生科研和论文写作过程的培训 教育和研究支持部采用一对一辅导方式实施嵌入学生论文写作的培训,培训内容主要是针对学生毕业论文的整体构思和相关信息检索技能需求。以 physician associates program (PA) 项目学生为例,学生开题时,指导老师指定一名学科馆员作为辅导老师。要求每个学生与学科馆员预约,获得一对一的辅导帮助。学科馆员根据学生论文研究的特点,从研究思路、检索词、检索策略、数据库选择等工作流程入手进行梳理,帮助学生解构和描述研究问题,充分利用

数据库检索、分析和评价功能,帮助学生利用这些信息资源与信息工具,把握研究现状、锁定核心相关文献,掌握文献管理与跟踪等技巧,完成个人信息素养能力提高的实习。

整个培训辅导过程均依据信息素养教育要求,形成规范指导文件和教学大纲。这种工作模式贯穿于每位学科馆员的日常工作中,通过不断尝试和积累,形成规范文档,进而通过修改完善形成指南。不仅避免个人重复劳动,促进知识经验的共享,保证服务质量和内容规范,提高了工作效率,同时有利于鼓励学科馆员个人创新和个性化发挥。

3.2 培训方法

除日常咨询服务、邮件解答、面对面辅导及各种专题培训讲座外,教育和研究支持部充分利用 Web 2.0 的技术,采用 blog(博客)服务,制作大量视频培训辅导课件,提供丰富多样的培训方法。

专职学科馆员负责制作系列视频教程,向用户推介学科领域常用资源和数据库等内容,方便用户随时随地学习,弥补面对面培训的不足。视频课件制作格式采用通用性格式,可在各操作系统(Mac、Windows)和手机设备中查看。同时,形成一套完整的视频课件制作流程方法、规范和要求。该项服务一经推出,在校内外产生了很高的影响力,视频课件发布后,常立即被其他高校采纳和推广(见图 1)。

教育和研究支持部学科馆员很早就利用博客提供资源介绍、数据库使用等服务。如 Jan's Search Tips Blog(<http://janstips.blogspot.com>,介绍数据库使用技巧,医学图书馆相关信息,作为检索技巧和数据库使用经验的有效积累)、Charlie's Biomedical Open Access Blog(<http://openbiomed.info/>)、Lei's Video Tutorials Blog(<http://cwml-tutorials.blogspot.com/>,视频课件发布地,2006 年至今共发布 143 个视频课件。)

CINAHL Video Tutorials

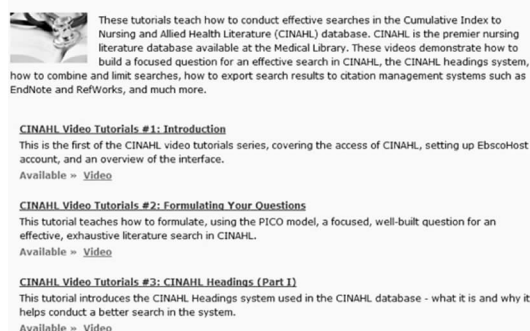


图 1 系列视频课件

3.3 培训规范与评估

教育和研究支持部上述培训工作均制定了相应的规范和流程,从而有效保障培训内容、宣传、发布的统一性、持续性和公开共享。每年度,该部门制定并进行多种用户调查方案,利用 surveymonkey 在线问卷调查方式,及时了解用户反馈,对图书馆各项工作进行评估,从而进一步改进和提高。

4 学科服务

4.1 服务项目形式

图书馆教育和研究支持部先后设立了个人图书馆员项目和联络馆员项目,推进学科服务,加强学科馆员与用户的联系,确保将服务覆盖到所有医学院和医院用户。

个人图书馆员项目是针对医学院的学生提供联系与服务。把医学院的学生分组,分配给不同的学科馆员,以保证每位学生在今后学习过程中有问题,均能找到责任学科馆员获得针对性的服务支持。

联络馆员项目旨在加强 Yale-New Haven 医院不同院系、科系的教职员、科研人员与图书馆的沟通联络,为用户提供更多学习和教育机会,也为图书馆资源建设的加强提供途径。图书馆根据不同科系特点和需求,为每个科系配备了专门的联络馆员,以便于联络馆员能更好地熟悉科系特点,进而为不同需求的人员提供专业的和有针对性的学科信息。同时,鼓励大家在咨询时,首选对口联络馆员。

4.2 嵌入科研的服务

除了提供嵌入教学课程的学科服务外,该部门也非常关注嵌入科研与临床过程的学科服务。以教育和研究支持部学科馆员 Denise 为例,她要深入到医院中、手术室旁,上门解决医生提出的各种文献相关问题,并提供文献检索、管理、期刊推荐等服务。在此过程中,医生们逐步认识并了解了她的工作,主动提出各自在科研信息查询和利用中遇到的问题,通过不断的互动,Denise 逐步为其提供更为深入的学科服务,比如她与癌症中心的科研管理人员合作,对科研产出进行系统统计分析;与 Dr. Kurup 医生在 2007 年合作发表 *The perioperative librarian: luxury or necessity?*^[12] 一文,参加 2011 年 Spring Meeting for SEA (Society for Education in Anesthesia) 会议,做大会报告,针对麻醉学领域的信息检索进行介绍,讨论了手术区的图书馆服务如何开展的问题。

4.3 信息环境建设

医学院图书馆网站划分为馆藏和订购资源检索、科研支持、信息检索辅导视频课件及计算机和技术支持 4 个部分,资源、培训与咨询并重,条理清晰,内容详尽。为了便于用户联系,网站中详细列出了学科馆员信息,包括个人教育背景,照片、负责学科院系、联系方式(email、电话、通信地址)、服务责任范围等^[13]。学科馆员负责采用 LibGuides 工具,维护网站学科资源的组织和揭示。

LibGuides 是在国外非常通用的一种资源整合和发布软件,多用于学科导航和信息推介^[14]。目前有 2 563 家图书馆采用该软件,大约 37 239 个图书馆员建立了 199 664 个资源导引^[15]。图书馆员可自己组织、添加和发布学科资源信息,无需经过网管协助或审核,机构无需单独购买服务器,可以直接通过账户在网页上操作,具有很强的灵活性与方便性。

图书馆教育和研究支持部学科馆员可以按照不同的需求、服务对象和学科领域,分别设计 libguides 界面,安排栏目版块和导航布局。一般包括图书馆服务链接,快速链接,常用资源、图书,领域发展,学科馆员信息介绍。由于采取了开放接口的组件应用,每个页面具体内容框可以根据下拉菜单选择文本、链接、表格、音频/视频、播客、调查表、RSS、Google 搜索引擎等^[16]。对于学科馆员信息介绍,可添加姓名、照片、内嵌 Meebo,多种在线联系(Google talk、MSN、Yahoo talk)^[16]及个人地址、电话、邮件、个人博客、主页等。几个人可以联合建立个群组,共同编辑某个领域,模板之间可以互相借鉴和拷贝共享,降低了模板制作的难度。

5 对我国图书馆深化学科服务的启发

通过范例分析,可以看出耶鲁大学医学院图书馆在力求服务广泛覆盖的同时,更注重深入和扎实服务细节。在对学科服务的组织设计上,通过实施联络馆员项目和个人图书馆员项,与每位用户建立紧密的联系,为用户建立直观方便的信息导航,制作生动翔实的视频课件,建立信息检索数据库使用心得博客,随时解答用户咨询,提供细致的培训。通过走到科研和临床一线,提供个性化和深层次服务,为师生与医务人员提供有针对性的课题咨询培训,加强信息素养教育。在整个服务过程中,注重服务总结和成果共享。其培训内容都有完善的指导手册,包含重要知识点的详细介绍,从而保证了对用户的培训内容和质量不会因学科

馆员的不同而有遗漏。

结合我国及中国科学院国家科学图书馆学科服务的发展现状,我们可从耶鲁大学医学院图书馆学科服务中吸取学习的经验包括:

5.1 创立培训品牌

培训是一个系统化过程,包括通知的发布,发布的形式,培训的内容,培训嵌入的方式方法,后期的评估与改进等。

5.2 嵌入学科课程

尝试与中国科学院研究生院学院或学科课程结合,根据课程内容,介绍专业信息资源和服务,促进学生在课程的学习、实践中快速提升科研信息素质。

5.3 嵌入研究生学科过程

加强与学生科研学习相结合的辅助培训工作,嵌入到研究生论文选题、综述撰写、论文写作等全过程,开展一对一培训。既能准确把握学生在科研中遇到的问题,解决实际困难,也能在服务中不断完善和优化内容和方法,提高学科馆员服务能力。

5.4 加强与科研人员双赢合作

在服务实践中,与科研人员共同研究学科服务的方法与技巧,提高图书馆服务在科研中的影响和作用。

耶鲁大学医学院图书馆的学科知识服务根植于他们的系统、全面的普遍服务,有相对完善的理论、方法和实践体系。侧重嵌入教学与科研的信息服务建设,致力于成为信息资源组织与发现整理的专家^[17]。与国内学科服务逐步服务化的发展趋势有所不同的是,他们目前尚未从学科发展和科学研究的角度去提供情报服务。但变化是一种常态,美国部分高校和研究机构图书馆也在探索一种以信息专家的身份参与科研项目的服务形式。也许,耶鲁大学医学院图书馆学科服务也会在不久的将来,展示出别样的服务特色,我们在学习借鉴的同时,也拭目以待!

致谢:本人在耶鲁学习期间,得到了 Jan Glover、Denise Hersey、Lei Wang 的指导与帮助,在本文撰写期间,得到了初景利、张志强、张冬荣老师的悉心指导,在此一并表示感谢!

参考文献:

- [1] 邵敏. 清华大学图书馆学科服务架构与学科馆员队伍建设[J]. 图书情报工作, 2008, 52(2): 11-14.

- [2] 范爱红, 邵敏. 清华大学图书馆学科馆员工作的新思路和新举措[J]. 大学图书馆学报, 2008(1): 56-60.
- [3] 初景利. 试论新一代学科馆员的角色定位[J]. 图书馆理论与实践, 2007(3): 1-3.
- [4] 初景利, 张冬荣. 第二代学科馆员与学科化服务[J]. 图书情报工作, 2008, 52(2): 6-10, 68.
- [5] Columbia University. Columbia university libraries information services strategic plan 2010-2013[EB/OL]. [2011-10-21]. http://www.columbia.edu/cu/lweb/img/assets/6675/CULIS_Strategic_Plan_2010-2013.pdf.
- [6] Yale University. Yale University Library strategic planning documents-Update to the strategic and operational plans. [EB/OL]. 2009. [2011-10-21]. <http://www.library.yale.edu/strategic-planning/Strategic%20Plan%202009%20update.doc>.
- [7] Greenberg B, Battison S, Kolisch M, et al. Evaluation of a clinical medical librarian program at the Yale Medical Library[J]. Bulletin of the Medical Library Association, 1978, 66(3): 319-326.
- [8] 宋亦兵, 周津慧. 中科院国家科学图书馆学科化服务赴美考察报告分报告三: 耶鲁大学图书馆考察报告[J]. 数字图书馆论坛, 2011(1): 22-30.
- [9] Yale University. Library liaisons by department[EB/OL]. [2011-10-21]. <http://library.medicine.yale.edu/services/crs/liaisons>.
- [10] Yale University. Curriculum & research support[EB/OL]. [2011-10-21]. <http://library.medicine.yale.edu/services/crs>.
- [11] Yale Medical Library. Annual report 2008-2009. [EB/OL]. [2011-10-21]. <http://www.med.yale.edu/library/about-annualreport09.pdf>.
- [12] Kurup V, Hersey D. The perioperative librarian: Luxury or necessity? [J]. Current Opinion in Anesthesiology, 2007, 20(6): 585-589.
- [13] 汪莉莉, 钟永恒. 耶鲁大学图书馆学科馆员服务研究[J]. 图书馆杂志, 2011(3): 76-79, 68.
- [14] 张洁, 黄敏. 基于 LibGuides 学科服务平台应用调查分析——以美国 8 所大学图书馆为例[J]. 图书馆杂志, 2011, 30(6): 29-33.
- [15] Sprinshare. LibGuides community[EB/OL]. [2011-10-21]. <http://libguides.com/community.php?m=i&ref=libguides.com>.
- [16] 熊欣欣, 李艳芬, 周晓丽. 高校图书馆学科服务解决方案——LibGuides 综述[J]. 图书馆学研究, 2011(11): 33-36, 32.
- [17] 冯东. 中美一流大学图书馆学科馆员比较研究[J]. 图书馆论坛, 2008, 28(2): 113-116.

[作者简介] 马晓敏, 女, 1976 年生, 馆员, 博士研究生, 发表论文 5 篇。